

**PERAN *POINT OF PURCHASE* DALAM  
PEMBELIAN TIDAK TERENCANA  
(Studi Deskriptif Kualitatif Mengenai Peran *Point of Purchase*  
dalam Pembelian Tidak Terencana pada Pengunjung  
Carrefour Maguwo Yogyakarta)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

**oleh**

**THERESIA PUTRI KUSUMA PASARIBU**

**08 09 03572 / Kom**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2013**

## HALAMAN PERSETUJUAN

**Peran *Point of Purchase* dalam Pembelian Tidak Terencana**  
**(Studi Deskriptif Kualitatif Mengenai Peran *Point of Purchase* dalam**  
**Pembelian Tidak Terencana pada Pengunjung**  
**Carrefour Maguwo Yogyakarta)**

### SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar  
S.I.Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi.

Disusun oleh :

**THERESIA PUTRI KUSUMA PASARIBU**

**NIM : 080903572 / KOM**

Disetujui oleh :

  
**Drs. Ign. Agus Putranto, M.Si**  
**Dosen Pembimbing**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2013**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Peran *Point of Purchase* dalam Pembelian Tidak Terencana**  
(Studi Deskriptif Kualitatif Mengenai Peran *Point of Purchase* dalam Pembelian Tidak Terencana pada Pengunjung Carrefour Maguwo Yogyakarta)

Penyusun : Theresia Putri Kusuma Pasaribu

NIM : 08 09 03572

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada:

Hari/Tanggal : Senin, 14 Oktober 2013

Pukul : 09.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran FISIP UAJY

### TIM PENGUJI

F. Anita Herawati, SIP., M.Si.

.....  
Penguji Utama

Drs. Ign. Agus Putranto, M.Si.

.....  
Penguji I

Y. Bambang Wiratmojo, S.Sos., M.A.

.....  
Penguji II

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Theresia Putri Kusuma Pasaribu  
No. Mahasiswa : 08 09 03572  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Karya Tulis : **Peran *Point of Purchase* dalam Pembelian Tidak Terencana**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Mengenai Peran *Point of Purchase* dalam Pembelian Tidak Terencana pada Pengunjung Carrefour Maguwo Yogyakarta)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil karya orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lainnya yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinil dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak di bawah tekanan atau paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 3 Oktober 2013

Saya yang menyatakan,



Theresia Putri Kusuma Pasaribu



THERESIA PUTRI KUSUMA PASARIBU

No. Mhs : 03572 / KOM

**Peran *Point of Purchase* dalam Pembelian Tidak Terencana**  
**(Studi Deskriptif Kualitatif Mengenai Peran *Point of Purchase***  
**dalam Pembelian Tidak Terencana pada Pengunjung**  
**Carrefour Maguwo Yogyakarta)**

**ABSTRAK**

Dewasa ini, dalam perkembangan toko ritel modern, khususnya *hypermarket*, konsumen dihadapkan dengan jumlah produk yang mencapai ribuan. Apabila produk tidak didukung dengan media promosi yang baik, tentunya kepuasan konsumen tidak akan tercapai, sehingga pemasar harus mampu menyita perhatian dan meyakinkan konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan, melalui *point of purchase*. *Point of purchase* dikatakan penting, lantaran penentuan sebuah produk akan dibeli atau tidak terjadi di dalam toko, sehingga penerapan *point of purchase* yang tepat akan menentukan keberhasilan suatu produk dapat sampai ke tangan konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mengetahui peran *point of purchase* dalam pembelian tidak terencana pada pengunjung Carrefour Maguwo Yogyakarta, dilakukan dengan wawancara mendalam. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa Carrefour Maguwo Yogyakarta memiliki peran *informing*, *reminding*, *encouraging*, dan *merchandising* didukung dengan elemen daya tarik yang mampu meningkatkan keberhasilan komunikasi dengan pengunjung, sehingga mendorong dan memotivasi pengunjung untuk melakukan pembelian tidak terencana. Terungkap pula bahwa ada faktor lain yang mampu mendorong dan memotivasi pengunjung melakukan pembelian tidak terencana yaitu adanya diskon atau harga spesial yang disematkan pada berbagai produk yang ditawarkan.

**Kata Kunci:** Peran *Point of Purchase*, *Point of Purchase* Carrefour Maguwo Yogyakarta, Perilaku Konsumen, Pembelian Tidak Terencana

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi ini kupersembahkan untuk...*

*“Sang Pemberi Hidup, Tuhan Yesus Kristus”*

*Tanpa-Mu aku butiran debu,*

*Bersama-Mu aku batu karang yang teguh.*

*“Papa & Mama”*

*...yang menjadi motivasi ku*

*hingga skripsi ini dapat terselesaikan.*

## HALAMAN MOTTO

“Mengerjakan sesuatu, terlebih skripsi, memang perlu mood. Masalahnya, mood itu jangan cuma ditunggu, tapi justru harus diciptakan.”

“Percayalah, hal yang tadinya IMPOSSIBLE bisa berubah menjadi I'M POSSIBLE, selama kita mau terus belajar dan diajar.”

TAda kalanya apa yang kita lakukan tidak berjalan dengan mulus, bahkan memakan waktu yang tidak sebentar. Itulah pentingnya kuasa doa dan perjuangan.

So, have a faith and don't ever give up!  
God is working... ☺

**@theresiautie**

## KATA PENGANTAR

Bila ada pepatah yang mengatakan “hidup ini tidak mudah” banyak tantangan yang harus dilalui, namun semuanya akan berakhir dengan indah bagi dia yang gigih dan pantang menyerah. Ya! Begitupun dengan skripsi. Skripsi juga tidak mudah, banyak bab dan revisi yang harus dilalui, namun pasti ada jalan keberhasilan untuk dapat menaklukkan skripsi yang selama ini jadi momok mengesalkan bahkan mengerikan.

Proses selama mengerjakan skripsi saya jadikan pengalaman yang sangat berharga, karena saya diajar untuk lebih gigih dan pantang menyerah menghadapi berbagai hambatan; mulai dari gonta ganti topik dan metode penelitian, ijin lokasi penelitian hingga pencarian referensi yang tidak mudah. *Yet, God has made everything beautiful in its time!* Akhirnya dengan bangga saya bisa bilang “LULUUUS!” Bangga bukan karena skripsi saya sempurna, bukan. Bangga karena usaha yang saya lakukan ini membuahkan hasil. Semoga proses ini bisa menjadi bekal untuk melanjutkan berbagai *step* yang akan saya hadapi, lagi.

Segala pujian dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, atas penyertaan dan kasih karunia-Nya hingga saya dapat menyelesaikan seluruh rangkaian penulisan skripsi dengan judul “Peran *Point of Purchase* dalam Pembelian Tidak Terencana (Studi Deskriptif Kualitatif Mengenai Peran *Point of Purchase* dalam Pembelian Tidak Terencana pada Pengunjung Carrefour Maguwo Yogyakarta). Saya begitu bersyukur karena banyak pihak yang telah Tuhan kirim untuk membantu saya melalui doa, dukungan, nasehat serta bimbingan hingga akhirnya saya berhasil melewati perjuangan ini.

*To the ones who never fail to take care and support me, my family.* Papa Mama tercinta, terimakasih telah begitu sabar mendidik dan membesarkanku, selalu setia membawa namaku dalam doa, serta dukungan moril maupun materil. Apa yang telah Papa Mama berikan selama ini tidak akan pernah tergantikan, dan kelulusanku ini adalah salah satu bentuk terima kasih yang bisa kuberikan untuk Papa Mama saat ini. Terimakasih juga untuk kedua abangku terkasih, Bang Chris dan Arthur, atas doa, bantuan, dan semangat yang ditularkan buat adik kalian ini. *Thanks for being there with me through all times!*

Kepada keluarga besar Witorohardjo; Pakde, Bude, Om, Tante, dan sepupu-sepupu tersayang. Terimakasih untuk segala bentuk perhatian dan nasehat-nasehat yang diberikan buatku. *I give thanks to God for He has blessed me with a wonderful big family.*



Kepada Bapak Drs. Ignasius Agus Putranto M.Si selaku dosen pembimbing, *thanks a bunch* ya, Paaak. Di jam-jam sibuk, Bapak selalu berkenan meluangkan waktu dan sabar dalam membimbing saya. Terimakasih juga untuk ilmu yang Bapak bagikan selama di bangku kuliah, yang selalu dibalut dengan canda tawa, bakal ngangenin deh Pak! Hehehe.

Kepada Ibu Anita Herawati, SIP., M.Si., dan Bapak Bambang Wiratmojo S.Sos., M.A. selaku dosen penguji. Terimakasih Bapak Ibu atas setiap saran, kritik, dan masukannya yang sangat berguna, sehingga skripsi saya jadi lebih berisi. Terimakasih juga atas canda tawa yang dihadirkan ketika ujian, sehingga membuat suasana sidang “nggak horor-horor banget”.

Kepada pihak Carrefour Maguwo Yogyakarta, Bapak Mulyana selaku Personalia dan Bapak Farlian selaku *Store Manager*, terimakasih banyak atas kemudahan waktu serta ijin penelitian sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan judul yang saya ambil. Juga kepada Bapak Suranta selaku *Marketing*, terimakasih banyak Pak, sudah mau direpotin untuk membimbing saya menyusuri area Carrefour untuk mendapatkan data tentang *point of purchase*. Serta segenap karyawan Carrefour yang pernah saya jumpai ketika penelitian dan memberikan keramahan senyumnya, terimakasih!

Kepada sahabat-sahabat tercinta di FISIP Atma Jaya, teman-teman tergaul di KKN Tematik Kali Code, saudara-saudara terkasih di PMK FIB UGM dan GBI KA, serta orang-orang terhebat yang pernah saya kenal di BOHLAM *Advertising*. Maaf tidak bisa saya sebutkan namanya satu per satu karena saking banyaknya :p *I thankful to spending all my days surrounded by amazing friends like you all!* Kesempatan yang Tuhan berikan untuk bisa mengenal kalian adalah berkat, karena kalian telah memberi warna dalam perjalanan hidupku. Makasih ya sahabat dan teman-teman semuaaa! Makasih untuk kebersamaan selama ini... saat-saat mengantuk di kelas, saat-saat rempong ngerjain tugas, saat-saat tegang mau ujian dan presentasi, saat-saat heboh maen bareng, saat-saat males ikut rapat, saat-saat seru ngamen bareng, saat-saat persekutuan dan saat-saat lucu lainnya yang tidak akan terlupakan. *You guys will be missed!* :’(

Kepada segenap karyawan TU, karyawan perpustakaan serta Bapak parkir, yang begitu baik dan ramah. Terimakasih ya, Bapak Ibu, sudah banyak membantu dan berbagi keceriaan.

*Last but not least*, kepada semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan, terimakasih! *God bless all involved!* ☺

Saya menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kelemahan maupun kekurangan, oleh karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang saya miliki. Namun, saya berharap kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya, terutama bagi para pejuang skripsi yang membutuhkan referensi terkait dengan topik *point of purchase*.

*Kindest Regards,*

*Theresia Putri K. P.*

## DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Pernyataan .....	iii
Abstrak .....	iv
Halaman Persembahan .....	v
Halaman Motto .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xvi
 <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	 <b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Kerangka Teori .....	10
1. Promosi Penjualan .....	10
2. <i>Point of Purchase</i> .....	13
3. Perilaku Konsumen .....	23

4. Pembelian Tidak Terencana .....	32
5. Teori Disonansi Kognitif .....	39
F. Kerangka Konsep .....	42
G. Metodologi Penelitian .....	48
1. Metode Penelitian .....	48
2. Jenis Penelitian .....	48
3. Lokasi Penelitian .....	49
4. Subjek Penelitian .....	49
5. Metode Pengumpulan Data .....	51
6. Metode Analisis Data .....	52
7. Teknik Keabsahan Data .....	56
8. Tahapan Penelitian .....	57
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>58</b>
A. Sejarah Carrefour .....	58
B. Filosofi Logo dan Tagline Carrefour .....	60
C. Visi dan Misi Carrefour .....	60
D. Komitmen Carrefour .....	61
E. Deskripsi <i>Point of Purchase</i> Carrefour .....	62
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>81</b>
A. Profil Informan Penelitian .....	82
B. Hasil Penelitian .....	84

C. <i>Review</i> Data Peran <i>Point of Purchase</i> dalam Mempengaruhi Pembelian Tidak Terencana.....	123
D. Analisis Hasil Penelitian .....	126
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>148</b>
A. Kesimpulan .....	148
B. Saran.....	151
DAFTAR PUSTAKA .....	153
LAMPIRAN	



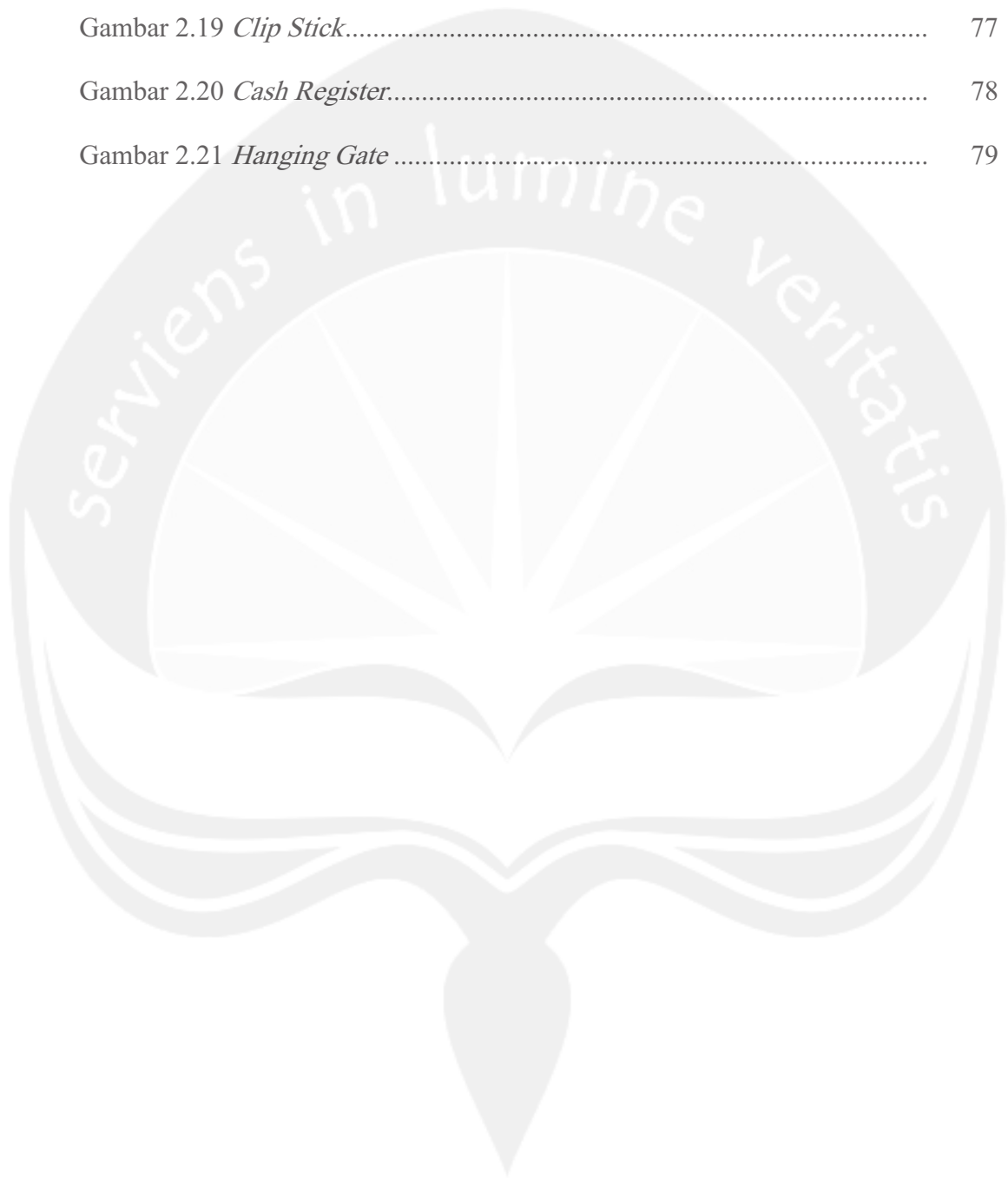
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Toko Ritel di Indonesia .....	5
Tabel 1.2 Jenis-jenis Perilaku Keputusan Pembelian .....	27
Tabel 3.1 Data Informan Penelitian .....	83
Tabel 3.2 Peran <i>Point of Purchase</i> - <i>Informing</i> .....	85
Tabel 3.3 Peran <i>Point of Purchase</i> - <i>Reminding</i> .....	87
Tabel 3.4 Peran <i>Point of Purchase</i> - <i>Encouraging</i> .....	90
Tabel 3.5 Peran <i>Point of Purchase</i> - <i>Merchandising</i> .....	96
Tabel 3.6 Elemen Daya Tarik Pesan - Rasional.....	100
Tabel 3.7 Elemen Daya Tarik Pesan - Emosional.....	101
Tabel 3.8 Elemen Daya Tarik Visual - Bentuk.....	103
Tabel 3.9 Elemen Daya Tarik Visual - Ukuran.....	106
Tabel 3.10 Elemen Daya Tarik Visual - Warna.....	108
Tabel 3.11 Elemen Daya Tarik Visual - Ilustrasi.....	110
Tabel 3.12 Elemen Daya Tarik Visual - Tata letak.....	112
Tabel 3.13 Pembelian Tidak Terencana - Spontanitas.....	115
Tabel 3.14 Pembelian Tidak Terencana - Dorongan Membeli dengan Segera	116
Tabel 3.15 Pembelian Tidak Terencana - Kesenangan dan Stimulasi .....	119
Tabel 3.16 Pembelian Tidak Terencana - Ketidakpedulian akan Akibat.....	120
Tabel 3.17 <i>Review</i> Peran <i>Point of Purchase</i> .....	123
Tabel 3.18 <i>Review</i> Elemen <i>Point of Purchase</i> .....	124
Tabel 3.19 <i>Review</i> Keputusan Pembelian Tidak Terencana .....	125

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah <i>Hypermarket</i> di Indonesia tahun 2003.....	6
Gambar 1.2 Peran Konsumen dalam Membeli .....	25
Gambar 1.3 Proses Keputusan Pembelian .....	29
Gambar 1.4 Proses Disonansi Kognitif .....	40
Gambar 1.5 Model Analisis Interaktif Miles dan Hubberman .....	54
Gambar 2.1 Logo Carrefour .....	60
Gambar 2.2 <i>Shelf Unit</i> .....	63
Gambar 2.3 <i>Banner</i> .....	64
Gambar 2.4 <i>Floor Stand</i> .....	65
Gambar 2.5 <i>Shelf Talker</i> .....	66
Gambar 2.6 <i>Shelvestaker</i> .....	66
Gambar 2.7 <i>Price Tag</i> .....	67
Gambar 2.8 <i>Stopper</i> .....	68
Gambar 2.9 <i>Wobbler</i> .....	69
Gambar 2.10 <i>Dump Bin</i> .....	70
Gambar 2.11 <i>Motion Display</i> .....	71
Gambar 2.12 P-O-P <i>Manual</i> .....	72
Gambar 2.13 Proses Pengerjaan P-O-P <i>Manual</i> .....	73
Gambar 2.14 <i>Frame</i> .....	73
Gambar 2.15 <i>Digital Fresh</i> .....	74
Gambar 2.16 <i>Aisle Directory</i> .....	75

Gambar 2.17 <i>American Standing</i> .....	76
Gambar 2.18 <i>Gondola</i> .....	77
Gambar 2.19 <i>Clip Stick</i> .....	77
Gambar 2.20 <i>Cash Register</i> .....	78
Gambar 2.21 <i>Hanging Gate</i> .....	79



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1    *Interview Guide*  
Lampiran 2    *Interview Transcript*

